

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



KECAMATAN WERU
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)1

DAFTAR ISI2

DAFTAR TABEL.....3

BAB I PENDAHULUAN4

 1.1 Latar Belakang4

 1.2 Tujuan dan Manfaat.....4

 1.3 Metode Pengumpulan Data5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden.....6

BAB II ANALISIS DATA SKM.....7

 2.1 Analisis Responden7

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan8

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....9

 2.4 Tren Nilai SKM10

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA12

BAB IV KESIMPULAN16

LAMPIRAN17

 1. Kuesioner17

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden6

Tabel 2.1 Analisis Responden7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan8

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut10

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)12

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. KECAMATAN WERU menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KECAMATAN WERU dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Pelayanan Administrasi Terpadu	online

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk KECAMATAN WERU dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	09 Apr 2026 - 15 Apr 2026	7
2	Pengumpulan Data	15 Apr 2026 - 30 Jun 2026	77
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Jun 2026 - 26 Jun 2026	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	25 Jun 2026 - 30 Jun 2026	6

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Pelayanan Administrasi Terpadu	129	97
Total		129	97

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 223 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

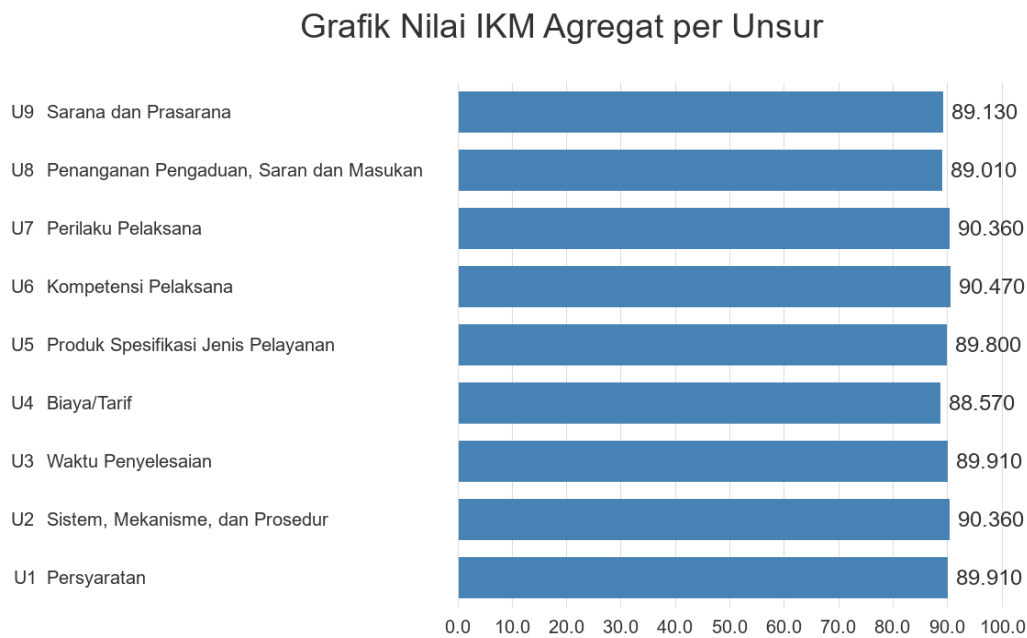
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	119	53.36%
		Perempuan	104	46.64%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	0.45%
		SMP/Sederajat	18	8.07%
		SMA/Sederajat	176	78.92%
		D1/D2/D3	17	7.62%
		D4/S1	10	4.48%
		S2	1	0.45%
		S3	0	0%
		ASN	6	2.69%
		TNI	1	0.45%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	42	18.83%
		Wirausaha	21	9.42%
		Ibu Rumah Tangga	9	4.04%
		Pelajar/Mahasiswa	28	12.56%
		Petani/Nelayan	8	3.59%
		Pekerja Lepas/Freelance	15	6.73%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	92	41.26%
		Perangkat Desa	1	0.45%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	223	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Administrasi Terpadu	223	89.91	90.36	89.91	88.57	89.80	90.47	90.36	89.01	89.13	89.72
Rerata IKM Per Unsur			89.91	90.36	89.91	88.57	89.80	90.47	90.36	89.01	89.13	89.72
IKM Unit Layanan			89.72									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Penangaan sangat cepat
- Pelayanan sangat responsif dan ramah
- Semoga menjadi pelayanan masyarakat yang sangat berguna
- Pelayanan sudah sangat memuaskan, petugas ramah dan prosesnya cepat.
- Mohon dipertahankan kualitasnya
- Pelayanan sudah sangat memuaskan, petugas ramah dan prosesnya cepat.
- Mohon dipertahankan kualitasnya
- Mohon ditambahkan petugas pelayanan karena ketika saya datang petugas hanya 1 jadi jika petugas ijin harus menunggu dulu
- Sabar, Semangat, Tanggung Jawab
- pelayanan cukup baikkkk dan sangat ramah
- tidak ada saran, saya kira sudah sangat memuaskan
- Tolong sediakan air minum dan senek
- Sediakan air minum

- Selamat dan sukseskan pelayanannya

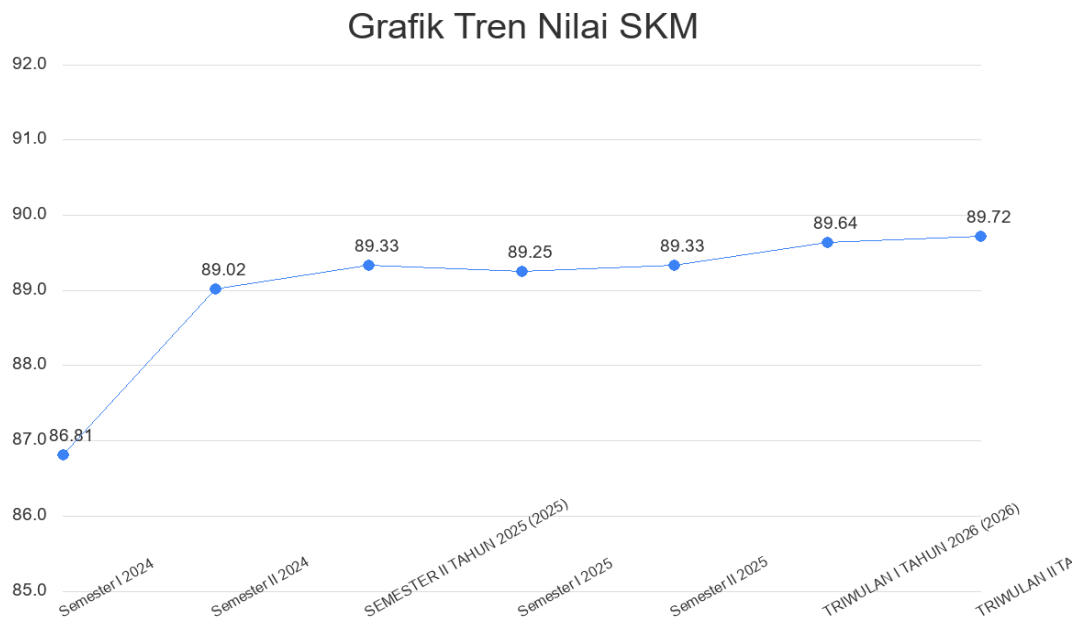
Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN WERU menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	Penyediaan informasi tentang biaya/tarif pelayanan secara langsung maupun lewat media online	September Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penyediaan tempat atau kotak pengajuan pengaduan, saran dan masukan maupun secara media online	September Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum
3	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana	September Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN WERU selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KECAMATAN WERU telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh KECAMATAN WERU periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

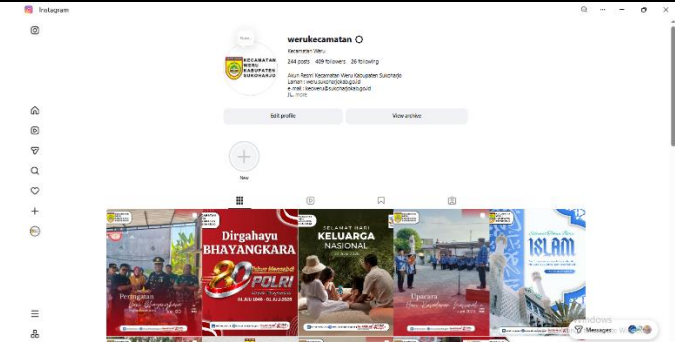
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89.24
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.24
3	Waktu Penyelesaian	89.97
4	Biaya/Tarif	89.24
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.95
6	Kompetensi Pelaksana	90.41
7	Perilaku Pelaksana	89.97
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.97
9	Sarana dan Prasarana	89.39

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN WERU telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyediaan papan informasi tentang proses pengajuan layanan	Sudah	Deskripsi: Penyediaan informasi tentang spesifikasi jenis pelayanan secara langsung maupun pada media online Hambatan: -	

2	Persyaratan	Penyebaran informasi bagi pengguna layanan secara langsung maupun media website dan media sosial perangkat daerah	Sudah	Deskripsi: Memberikan informasi tentang persyaratan kepada pengguna layanan lewat langsung maupun media online instansi Hambatan: -	 
---	-------------	---	-------	---	---

3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan penyebaran informasi tentang produk jenis pelayanan dengan membuat flayer atau brosur dan melalui media online perangkat daerah	Sudah	Deskripsi: Penyebaran informasi tentang produk spesifikasi jenis pelayanan dengan membuat flayer atau brosur secara langsung maupun media online Hambatan: -	
---	------------------------------------	---	-------	--	--

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 223 orang mengisi SKM pada KECAMATAN WERU. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Administrasi Terpadu, dengan total responden sebanyak 223 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN WERU, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.72. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN WERU telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 30 Juni 2026

Camat Weru,



PANDIYANTO, S.T., M.M.
Pembina Tingkat I
NIP 197506082006041016

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN WERU

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

